

Gestión de la información adelantada de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional - Correos de Cuba

Jorge Luis Sosa Manznet

sosajorgeluis723@gmail.com

Oficina de Cambio Internacional de Correos de Cuba

Pedro Lázaro Romero Suárez

lromerocu@gmail.com

Instituto Superior de Diseño Industrial, Universidad de La Habana

RESUMEN

La Oficina de Cambio Internacional, perteneciente a la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional de Correos de Cuba, brinda servicios de importación y exportación de correspondencia y envíos postales internacionales. Estos son generados por las Agencias de Courier y el Servicio Postal Universal de otros países. El que remite el envío hacia Cuba genera una información adelantada (Prealerta) al traslado del envío hacia la Oficina de Cambio Internacional, lo que permite organizar el flujo postal. Frecuentemente, la información contenida en las Prealertas contiene errores que provocan demoras en el proceso. Este trabajo tiene como objetivo realizar cambios al sistema de conformación de las Prealertas para mejorar el servicio de envíos de paquetería de la Oficina de Cambio Internacional. Para realizar las mejoras al proceso de Prealertas se estudió el objeto en su desarrollo y contradicciones que presenta el servicio postal y de paquetería. Se realiza análisis documental para los estudios exploratorios llevados a cabo; la encuesta para diagnosticar el estado inicial del servicio de envíos de paquetería y la observación a los procesos relacionados con la paquetería en la Oficina de Cambio Internacional. El análisis del flujo de información de las Prealertas ha posibilitado identificar las principales causas y consecuencias que producen errores, a la vez se propone el empleo de una solución en su contenido que permite mantener actualizados el estado de sus operaciones. La estandarización de la entrada de datos y su validación en el sistema informático garantizará la integridad de la información minimizando los posibles errores y en consecuencia mejorará la velocidad de respuesta de la Oficina de Cambio Internacional y la satisfacción de los clientes finales, posibilitando operar con nuevos Courier.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas de paquetería han tenido un crecimiento importante debido al comercio electrónico y una mayor demanda, por lo que el proceso de distribución se hace

más complejo (Ulin Hernández, 2019). Es decir, la logística de paquetería también se ha apropiado de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y los envíos de mercancías a través de servicios de mensajería se han convertido en una parte esencial del comercio electrónico, incluso a nivel internacional. “Una de las principales ventajas que brinda la tecnología en la logística de paquetería es la posibilidad de rastrear en tiempo real el estado de los envíos” (Software logística y distribución, 2024, pág. 1).

El servicio de Paquetería y Mensajería comprende la recolección, traslado, rastreo, reparto, seguimiento y entrega en tiempos predeterminados de paquetes de manera expedita y se caracteriza por brindar velocidad, seguridad y especialización de los servicios que se prestan a terceros, la gestión de este servicio se fundamenta en tres procesos clave: mensajería, paquetería y relaciones exteriores. Cada uno de ellos se realiza con sus respectivos procedimientos, que permiten el seguimiento y la medición de logros a partir de los objetivos marcados (Stuart Cárdenas y otros, 2021). Siendo así que, la información es de gran importancia en el apoyo a los procesos de distribución, constituyendo un elemento crítico, al permitir el control de la actividad física (González Cancelas, 2016).

Este servicio lo realizan los Courier Internacionales, los mensajeros, que puede referirse tanto a la persona como a la empresa que ofrece el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas. En este sentido, existen empresas de Courier, especializadas en este tipo de logística que, por lo general, se caracterizan por la velocidad, seguridad, personalización y seguimiento que hacen de los envíos. Para ello, estas compañías cuentan con amplias conexiones a nivel nacional e internacional a su disposición (Valdés Galeano y otros, 2019; Zapata-Cortes y otros, 2020).

Muchas empresas de mensajería no tienen claramente definido lo que es importante para el cliente y, por consiguiente, se produce la insatisfacción que provoca la queja y otros condicionamientos del servicio. Como exponen Hoffman y Bateson (2012), una buena estrategia de marketing relacional para conocer al cliente se cimienta sobre cuatro axiomas fundamentales: identificación, diferenciación, interacción y adaptación: Es por ello que colocarse en la posición del cliente significa para la empresa, que decida adoptar esta filosofía, pensar y anteponerse a los deseos y necesidades de sus clientes y diseñar su servicio a partir de conocer las características esenciales del mismo, las que deben estar en correspondencia con lo que quiere el cliente.

Analizar el ciclo de servicio logístico. en cada una de sus fases, permite identificar los momentos que afectan el desarrollo de los procesos que intervienen en el manejo de la mensajería y que pueden generar insatisfacciones en los clientes (Arellano-González y otros, 2017; Astete Rocha y otros, 2019).

En Cuba, las empresas de servicios no están exentas de esta problemática, muestra de ello son las necesidades surgidas en sus desempeños, que han hecho plantearse cambios en los procedimientos económicos, que se manifiestan en el nuevo modelo económico cubano (Partido Comunista de Cuba, 2021).

En este sentido persisten quejas y reclamaciones de los clientes en cuanto a:

- Demora en los tiempos de entrega de los envíos solicitados por los clientes.
- Demoras en las respuestas ante las reclamaciones.
- Servicios no prestados por falta de información.

La Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI) brinda servicios de importación y exportación de correspondencia y envíos postales, de mensajería y paquetería, aduanal y transitarías, así como asegura el Correo Oficial a los Organismos de la Administración Central del Estado. Su misión es gestionar los servicios de logística postal, logrando el posicionamiento en el mercado nacional e internacional con estándares internacionales, cumpliendo con los pedidos en los plazos logísticos para los clientes objetivos, gestionando el ciclo de cobros y pagos de los contratos pactados, con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones sin impacto ambiental.

Su visión, en un periodo de 5 años desde la fecha, es llegar a ser una empresa eficiente en la logística postal enfocando su estrategia a dar soluciones integrales encaminadas a la satisfacción del cliente tanto externo Courier (Empresa extranjera, radicada en el exterior y que presta servicios en el exterior), como interno que es la población, siendo más eficiente y sistemático en el trabajo para aportar buena liquidez a corto plazo al país. Esto permitiría acrecentar el monto de facturación e incrementar el salario de los trabajadores.

En las operaciones de la EMCI en existen deficiencias en el procesamiento de los envíos postales, identificándose déficit de información adelantada (prealertas), que identifique los envíos recibidos en la empresa, para su procesamiento, salida de la Aduana y distribución hasta los destinatarios finales, que es la población en todo el territorio nacional.

A partir de la situación descrita, el objetivo de este trabajo es realizar cambios al sistema de conformación de las Prealertas para mejorar el servicio de envíos de paquetería de la Oficina de Cambio Internacional

DESARROLLO

Pre-alertar un paquete es cargar la factura de compra a través de su usuario para cuanto llegue el paquete la información sea validada automáticamente y así sea procesado y despachado de manera rápida y sin retrasos. Para el tratamiento de la información de la paquetería Courier en la planta de la Oficina de Cambio Internacional (OCI), los elementos a tener en cuenta para la gestión de la información son:

- El sistema operativo a utilizar para su procesamiento;
- Las bases de datos que se conforman;
- El análisis de los posibles errores;
- Las estrategias a utilizar para garantizar la calidad de los procesos;
- La marcha del sistema de las Prealertas;
- La ejecución de un plan de acciones para eliminar las no conformidades propias de los problemas detectados en su aplicación.

En el lugar de origen, el cliente se presenta con su envío al receptor en Cuba con los datos de sus generales dejando bien claro los datos del destinatario (Nombres y apellidos, Carnet de Identidad, así como bien detallada la dirección que es de suma importancia), en ocasiones se produce el envío a un destinatario final, que es el mismo que envió su carga. Es muy importante que los datos del destinatario se encuentren bien plasmados en las prealertas, sin margen de errores, pues esto conspira con la mala operación de los envíos en la planta receptora y el retardo en la entrega final en el que se considera el estado de estos productos que se reciben respecto sus condiciones físicas (embalajes deteriorados, valijas rotas, productos mojados, etc.).

Creación de la Información adelantada a través de un servidor Web

El nuevo diseño de conformación de la Prealerta, el Courier la confecciona utilizando el formato propuesto a través del servidor Web existente en la EMCI, el cual tiene como misión fundamental almacenar, procesar y presentar las páginas Web con una interface que debe utilizarse de forma eficiente, para ello se puede usar por separado o en paralelo según el caso bajo la condición de que se introduzca el dominio (dirección de Internet) de su mini Web en la barra de direcciones de su navegador, con las contraseñas de cliente los cuales tienen contrato con EMCI para iniciar su sección, cuestión esta que le permite introducir los datos del cliente para al final obtener una Prealerta adecuada.

El formato de la Prealerta se implementa por un software denominado "Envíos EMCI", con calidad y un alto grado de confiabilidad, sin dejar de tener en cuenta los requerimientos informativos y datos obligatorios que son entregados con una antelación de 72 horas para que sean correctamente procesados y se inserten adecuadamente a los sistemas informatizados para su registro, control y procesamiento operacional en la OCI.

La Prealerta posee el siguiente contenido:

1. Descripción de la Información adelantada o Guía del Courier.
2. Número de guía aérea, correctamente validado, el formato correcto es tres dígitos, guion y ocho dígitos Ejemplo: 230-82305650. Este número de guía se lo da Aerolínea al Courier por donde va enviar su guía.
3. Número de vuelo y línea aérea. Lo entrega la Aerolínea (Ejemplo CU2350).
4. Cantidad de envíos, es la cantidad de envíos que trae sus cargas (ya sea miscelánea o equipos duraderos).
5. No. Envío. Es el consecutivo en el año de la Prealerta.
6. Agencia: Es el nombre de la compañía o agencia del Courier.
7. Cantidad de Bultos.
8. Peso en Kg de la carga completa.
9. País de Origen.
10. Datos del envío:
 - Código del envío.
 - Peso Kg
 - País de Origen
 - Descripción del envío (Miscelánea, u otros (lavadoras, colchón personal, fregadero, etc.)
 - Fecha de imposición del envío en formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS (Año-Mes-Día Hora: Minuto: Segundo).
 - Datos de Destinatario: Esta determinado por los siguientes caracteres:
 - Nombre del Destinatario, Segundo Nombre, 1er Apellido y 2do Apellido.
 - Número de Identidad o Pasaporte.
 - Nacionalidad.
 - Fecha de nacimiento con formato AAAA-MM-DD.
 - Calle.
 - No.

- Entre Calles.
- Apto.
- Piso.
- Código Postal.
- Provincia (Código).
- Municipio (Código).

11. Datos del remitente: Esta determinado por los siguientes caracteres

- Nombre del Remitente, Nombres, 1er Apellido y 2do Apellido.
- Numero de Identidad.
- Nacionalidad.
- Fecha de Nacimiento con formato AAAA-MM-DD.

En el diseño de la Prealerta se tuvieron en cuenta algunos aspectos que permiten eliminar errores comunes, mejorando así su funcionalidad, sin cambiar el formato de dicho documento, que es el que está establecido por la Aduana Postal (AP), para el trabajo de su selectividad.

Conformación del código de barra

En las Prealertas aparece el código de barras, en el cual se producen errores comunes que se repiten en el envío, por esta razón es necesario conformar el código de 13 dígitos para ingresar los envíos y lograr una mayor efectividad en el seguimiento y rastreo de la paquetería. El tamaño del código de barras debe ser de 10 cm, la letra en la etiqueta del envío en general, debe ser Arial, tamaño 12.

Lo antes dicho se puede ejemplificar con el código (XX 12345678V ZZ) donde:

- XX: Carácter Alfabético que indica el tipo de Producto Postal.
- 12345678: Número Consecutivo que se conforma a decisión de cada empresa emisora de los envíos postales.
- V: Representa el Dígito Verificador para el consecutivo generado.
- ZZ: Carácter Alfabético que debe identificar a la Empresa que emite el envío. Debe ser previamente consultado con la EMCI antes de su conformación final y definitiva.

Es imprescindible realizar los datos de manera que se genere un consecutivo de la codificación, en el que se introduce el consecutivo de la enumeración por fecha, ya que esto evita que se repita el código sin violar la estructura del código de barra. Un ejemplo del nuevo código de barras propuesto, conformado con sus 13 dígitos, sería CP 010119001MB, donde:

- CP- Letras iniciales (código postal).
- Nueve números que representan la fecha como en el ejemplo siguiente: 01 (1 de enero), 19 (del año 2019) y 001 que significa la enumeración del cliente (1er cliente).
- MB - La identificación de la Compañía del Courier.

Otros elementos a modificarse son las columnas de provincias y municipios en las tablas de la base de datos utilizadas por la EMCI, que se realiza a través de un filtro de las provincias y municipios, lo que permite obtener los datos de forma correcta evitando el error, así como en el escaque del país de origen donde se genera el documento.

Revisión de la Información adelantada

En el servidor Web de la institución se genera el documento de la Prealerta, esto permite su revisión de forma automática, a través de una interface con el Courier que la genera en tiempo real, lo que posibilita ir rectificando los errores al introducir los datos del cliente impositor por medio del software implementado, si todo está correcto se genera el documento y se realiza su envío por el cual pueden acceder al mismo los funcionarios autorizados (Director EMCI, Especialista Comercial, Director Comercial, Director Operaciones, Gerente OCI, Jefe Facturación OCI y Relaciones Internacionales), los que verifican la información según el rol asignado. En el caso del Departamento de Aduana es enviada por la Especialista Comercial por correo electrónico.

Aceptación de la Información adelantada

El Especialista Comercial, después de la revisión realizada de forma automática, le comunica la confirmación al Courier. En este proceso de gestión de la información se comprueba la veracidad y eficiencia de esta, la que se guarda en los registros habilitados para dar un marcaje con el fin de extraer la guía del envío del depósito temporal Aduanal, puesto que ya está lista para ser trabajada. Este proceso se garantiza teniendo en cuenta que el sistema existente en el servidor ya tiene predeterminado la corrección de todos los errores a la hora de conformar el documento. Concluido este proceso, se sube al sistema aduanal para darle su selección y situarla en sus sistemas de control correspondientes. De no cumplir con los requisitos, se le informa a la OCI el rechazo del envío

Recepción de la Información adelantada por la OCI

El documento de la Información adelantada, después de la aceptación y selección por EMCI y la Agencia de paquetería, se le comunica a la OCI para procesarla. El operador postal que la recibe la revisa, la imprime y se la entrega a los operadores del área de apertura, para ubicarla en el proceso de comprobar el contenido de la Prealerta o la guía del paquete. Si existe alguna irregularidad se le envía al Courier a través del área de Relaciones Internacionales, para que se rectifique la misma en correspondencia con la existencia real del paquete.

Monitoreo de la paquetería

En el monitoreo de la paquetería se tiene en cuenta cómo se comporta el envío en la planta de procesamiento (OCI), desde la apertura cuando se abre la guía hasta su destino final, que es el cliente en Cuba. Para eso, se utilizan varios métodos para el monitoreo y control en los que se consideran:

- Verificar periódicamente que el personal se encuentre atento a las mejores prácticas del comercio internacional;
- Inspeccionar que la normativa aduanera sea divulgada al personal de la empresa Courier;
- Analizar la aplicación de la normativa aduanera en los servicios proporcionados por las empresas Courier;
- Analizar las particularidades de cada caso de importación para determinar la solución más viable que permita agilizar, los trámites;

- Control del comportamiento del rechazo del envío después de informado a la OCI;
- Control del comportamiento de la comprobación del contenido de la Prealerta o la guía del paquete;
- Control de la respuesta del rechazo notificada al Courier;
- Control del comportamiento de la entrega al destinatario final a partir de la aceptación de los procesos de la nueva Prealerta.

Entrega al destinatario final

La entrega al destinatario está en correspondencia con la dirección del cliente la que se encuentra en la etiqueta o manifiesto, teniendo en cuenta el lugar o zona (provincia), municipio incluyendo el reparto, para que su envío llegue lo más rápido posible al lugar de residencia. Estos envíos se entregan en el Centro de distribución de correos de las áreas de residencia, donde se le avisa al cliente para recoger su envío, después del proceso de facturación (Figura 1). La facturación se realiza considerando la confección de la valija, el manifiesto (Prealerta) y la lista de empaque.

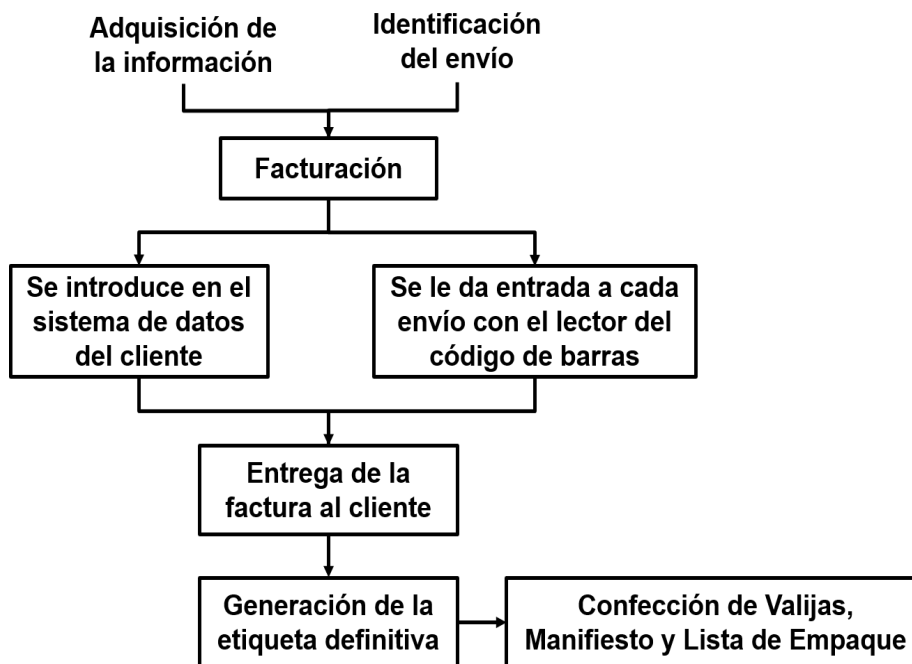


Figura 1 Proceso de facturación.

Con la propuesta del nuevo flujo de los procesos de gestión de las Informaciones adelantadas o Prealertas se agilizan los procesos de paquetería, siendo importante la calidad requerida de la información que debe llegar con antelación. El formato propuesto permite normalizar la información que recibe la Aduana Postal por parte de los Courier. Con este formato de Prealertas se logra una mayor eficiencia en la gestión de la información que permite la realización de mejoras continuas en el flujo de la paquetería.

CONCLUSIONES

El diseño concebido para los sistemas de conformación de las prealertas da respuesta a la problemática identificada, al mejorar su calidad como información adelantada en los procesos de paquetería en la planta OCI de la EMCI. Este nuevo diseño de conformación de la Prealerta no tiene costos adicionales para su implantación, debido a que la empresa cuenta con toda la infraestructura necesaria.

Los resultados obtenidos confirman que el nuevo diseño de la Prealerta es eficaz en el proceso de gestión de la paquetería y aporta beneficios significativos en el aumento de la productividad del trabajo, debido a la posibilidad de acceso al sistema desde cualquier oficina de la entidad, Esto permite a varios usuarios trabajar concurrentemente con la aplicación, disminuyendo los errores humanos y el riesgo de pérdida y/o extravío de la información referente a las Prealertas como información adelantada antes de los Courier enviar sus cargas.

Como recomendaciones para trabajos futuros se propone desarrollar funcionalidades que permitan evaluar el buen funcionamiento de los procesos de conformación de las Prealertas, así como mejorar la interfaz del software y velar por los errores de los formatos XML de las prealertas al pasar por la tarea automatizada, manteniendo la información a los Courier sistemáticamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano-González, A., Carballo-Mendivil, B., Acosta Quintana, M. P., & López-Torres, V. G. (2017). Planeación de la logística de la recepción y entrega de mercancía en una empresa que ofrece servicios de paquetería y carga. *Revista de Negocios & PyMES*, 9(22), 9-22. https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol3num8/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V3_N8_2.pdf
- Astete Rocha, E., Lindo Monge, C. M., & Quiroz Rivero, M. G. (2019). Plan Estratégico: Empresa de Servicios de Courier y Paquetería, Gtl Express S.A.C. en la ciudad de Lima. *[Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]*. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitst>
- González Cancelas, N. (2016). Presentación: transporte y logística. *Revista Transporte y Territorio*(14), 1-4. e <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333046307001>
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2012). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos* (4. ed. ed.). Cengage Learning.
- Partido Comunista de Cuba. (2021). *Lineamiento de la Política económica y social del partido y la revolución para el periodo 2021-2026*. <https://www.pcc.cu/lineamientos>
- Software logística y distribución. (2024). *Logística de paquetería: cómo optimizar tus procesos de envío y entrega*. <https://www.softwarelogisticaydistribucion.eu/logistica-paqueteria/>
- Stuart Cárdenas, M. L., Prieto del Río, D. R., Quial Sotolongo, J. A., Delgado Fernández, T., & Delgado Fernández, M. (2021). Mejora a la gestión de información en el proceso de Servicio Postal Universal. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 2(2), 24-40. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/118/47>

- Ulin Hernández, E. J. (2019). Optimización de la res de distribución en el servicio de paquetería empleando una tecnología emergente. *[Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]*. <http://eprints.uanl.mx/17868/1/1080288731.pdf>
- Valdés Galeano, K., Jaimes, G., S, L., Torres Montañés, I. D., & Certuche Chávez, A. C. (2019). Diagnóstico y evaluación de distribución de paquetería en medios de transporte alternativos en la zona norte de Bogotá. *[Tesis de Especialización, Universidad Sergio Arboleda]*. <http://hdl.handle.net/11232/1674>
- Zapata-Cortes, J. A., Vélez-Bedoya, Á. R., & Arango-Serna, M. D. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126), 12608. <https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>